

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Camera di Commercio di Venezia Rovigo

Premessa

La Social Media Policy è il codice di condotta, adottato formalmente, che regola la relazione su internet, ed in particolare sui social media, tra la Camera e i suoi utenti (Social Media Policy Esterna), disciplinando allo stesso tempo la gestione dei social media camerati da parte dei dipendenti, l'utilizzo di dispositivi personali per attività di lavoro o l'utilizzo di account personali per rilanciare contenuti camerati (Social Media Policy Interna).

Essa è redatta in conformità a quanto disposto dalle "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" del Ministero della Funzione Pubblica.

Il presente documento presenta la **Social Media Policy Interna** (in breve, SMP Interna, ad integrazione della SMP esterna), che disciplina la gestione dei social media aziendali da parte dei dipendenti e, più in generale, delle persone che si occupano di amministrare i canali social, ovvero i *social media specialist*, che parlano a nome dell'organizzazione attraverso le property aziendali. Ulteriore attenzione viene dedicata all'utilizzo di dispositivi personali per attività di lavoro o l'utilizzo di account personali per rilanciare contenuti aziendali (cd. *employee branding*).

Finalità

La Camera di Commercio di Venezia Rovigo utilizza internet e i social media (Facebook, Twitter, LinkedIn e YouTube) per informare, comunicare, ascoltare e per agevolare l'accesso ai servizi da parte delle imprese e dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale.

Attraverso i social network la Camera di Commercio di Venezia Rovigo punta a favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori, per costruire una Comunità attorno a valori, servizi, e conversazioni utili per gli iscritti, con l'obiettivo di coinvolgere e generare maggiore fiducia nei confronti dell'Istituzione.

In tale contesto, la condivisione di contenuti sui canali social dei dipendenti camerati, entro i limiti definiti dalla presente policy, può contribuire a rilanciare il dibattito di territorio sui temi chiave per lo sviluppo locale.

La presente **Social Media Policy Interna** fornisce le principali norme di comportamento che tutto il personale della Camera di Commercio Venezia Rovigo (ed eventualmente anche professionisti esterni incaricati) sono tenuti ad osservare quando utilizzano i social media e pubblicano contenuti e commenti, sia che questo faccia parte del proprio lavoro e avvenga tramite account camerale, sia quando, attraverso un account personale, si parli direttamente o indirettamente dell'attività della Camera di Commercio di Venezia Rovigo o del ruolo svolto all'interno dell'Ente.

L'utilizzo scorretto dei canali social, infatti, può danneggiare anche gravemente l'immagine e la reputazione dell'Ente e delle figure professionali che vi lavorano; può esporre a sospensioni o cancellazioni del profilo, nel caso non si rispettino i termini del servizio contratti con il social media stesso; può esporre anche a danni diretti (ad esempio richieste di risarcimento), nel caso vengano pubblicati contenuti lesivi del diritto d'autore e di proprietà intellettuale.

Anche se direttamente gestita da persone individuate dall'Ente, la presenza sui social media della Camera di Commercio Venezia Rovigo è responsabilità di tutti i dipendenti, dal momento che la strategia di comunicazione deve garantire:

- **coerenza:** la presenza sui social media deve essere integrata nei contenuti e nello stile con gli altri canali di comunicazione dell'Ente, online (web, posta elettronica, ecc.) e offline (sportello, telefono, avvisi cartacei, ecc.);
- **aggiornamento:** utilizzare i social media implica il coinvolgimento di utenti e *stakeholders* camerale con informazioni aggiornate costantemente, anche più volte al giorno;
- **apertura:** si invita a tenere con l'utenza online lo stesso comportamento corretto, professionale ed empatico dovuto nei rapporti offline.

Gli utenti dei social media sanno di poter esprimere la loro opinione e quindi formulare commenti o critiche nei confronti dell'Ente e delle sue iniziative. È quindi necessario un atteggiamento sia di ascolto da parte di chi utilizza gli account camerale (teso a fornire riscontro in tempi rapidi, secondo le modalità indicate nella presente policy), sia di collaborazione tra uffici nel fornire tempestivamente e in modo accurato le informazioni richieste.

Il presente documento di Social Media Policy interna dettaglia le modalità d'uso, camerale o privato, dei social media, in particolare nei seguenti aspetti:

1. modalità di gestione degli account della Camera di Commercio di Venezia Rovigo;
2. regole e criteri da applicare nel processo di produzione e pubblicazione dei contenuti;
3. tempistiche e modalità con cui moderare la conversazione;
4. linguaggio e stile;
5. gestione di argomenti riguardanti l'Ente camerale con account/profilo personali.

1. Modalità di gestione di account camerale

Il Segretario generale della Camera di Commercio di Venezia Rovigo, tramite propria direttiva interna, individua all'interno dei Servizi Relazioni Esterne e ICT il personale coinvolto nel "Team Comunicazione" e i diversi ruoli (coordinatore / editor / supervisor ict) funzionali alla gestione dei profili social dell'Ente.

Il Team Comunicazione rilancia quotidianamente la comunicazione istituzionale, veicolata in primis attraverso il sito www.dl.camcom.it e il CRM camerale, monitorando altresì, l'animazione dei profili creati da terzi per specifici progetti del sistema camerale o relativi a progetti finanziati con risorse comunitarie, come specificato nella Social Media Policy esterna.

Tra i riferimenti normativi, richiamati dal Piano di Comunicazione annuale dell'Ente, che integrano la presente policy, si richiamano in particolare:

- Il *Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici* di cui al DPR 16 aprile 2013, n. 62, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (con particolare riferimento agli artt. 3, 11, 12 e 16) e Codice disciplinare del personale dirigente e non dirigente della C.C.I.A.A. di Venezia Rovigo;
- Il Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento

dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, che impone al responsabile della Comunicazione un'attenta selezione dei dati pubblicabili.

2. Produzione e pubblicazione dei contenuti

La Camera di Commercio di Venezia Rovigo promuove sui propri canali social contenuti testuali, fotografici e video, che, nel momento della pubblicazione, devono rispondere sempre a tutti i seguenti criteri:

- diffusione di novità relative a progetti, iniziative, eventi, servizi, bandi, ecc. dell'Ente, di concreta utilità per gli utenti;
- attualità della notizia a cui il contenuto social deve riferirsi anche con ulteriori testi e/o immagini, che ne testimonino l'accadere in tempo reale (es. un convegno, una conferenza stampa, una fiera, ecc.) o il realizzarsi a breve tempo (ad es. una scadenza, un avviso al pubblico);
- è indicato inserire il link al sito istituzionale, ad eventuali pagine dedicate ad hoc o, dove esistenti, a siti di progetto, dove si faccia riferimento o si approfondisca il contenuto;

Inoltre sono ammessi contenuti relativi a informazioni che valorizzino il patrimonio storico e architettonico dell'Ente o particolari curiosità relative a CCIAA Venezia Rovigo, in linea con i macro-temi individuati nella Social Media Policy Esterna.

Sotto il profilo metodologico, per programmazione dell'attività social, costituiscono riferimenti operativi e fonti di consultazione:

- Il piano di comunicazione annuale
- Il calendario eventi, aggiornato tramite gli incontri del Comitato di redazione
- Il piano editoriale social
- La Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Venezia Rovigo
- Il sito internet camerale

Gli uffici camerale che desiderano una copertura sui canali social istituzionali, utilizzano il modulo di richiesta **Form Eventi/News https://bit.ly/form_inserimento_news_eventi** per descrivere l'iniziativa/la notizia da diffondere, concordando con il team Comunicazione la programmazione della presenza *on line* dei contenuti proposti, nei quali è sempre opportuno inserire il link della pagina nel sito istituzionale, a cui fare riferimento per un'informazione più completa. Il Team Comunicazione garantirà la coerenza di stile e formale del contenuto proposto, in funzione del canale social utilizzato, nel rispetto dei principi generali della SMP interna ed esterna.

Chi produce il contenuto garantisce che non ci siano dati personali, informazioni riservate o protette da copyright. Nel caso di immagini relative a persone, è necessario raccogliere preventiva liberatoria alla pubblicazione da parte degli interessati, ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR).

Nel preparare i contenuti da pubblicare, ciascun editor è tenuto a ricordare che il profilo si pronuncia a nome della Camera di Commercio Venezia Rovigo. Allo stesso modo, nel rilanciare attraverso i profili social personali o nel commentare i post apparsi nei profili camerale, i dipendenti sono tenuti ad osservare le disposizioni dei Codici di comportamento citati.

In fase di redazione testi, è indispensabile individuare nel modo più preciso possibile chi sono i principali interlocutori (imprese, cittadini, istituzioni, ecc.), adeguando lo stile del messaggio, menzioni e aggregatori tematici (tag e hashtag), per favorirne l'efficacia.

Bisogna anche tener sempre presente che in Internet qualsiasi contenuto può essere rintracciato e utilizzato contro l'autore: quindi è indispensabile accertarsi di pubblicare sempre

contenuti inattaccabili, dunque leciti, non lesivi dell'altrui diritto d'autore, della dignità o della altrui reputazione e rispondenti al vero, previa verifica della fonte.

Il dipendente che si rechi a convegni ed iniziative esterne di interesse, anche all'estero, è invitato a preavvisare con adeguato anticipo il team Comunicazione compilando il form News / Evento disponibile in Intranet, per permettere Team Comunicazione di programmare nel piano editoriale social la pubblicazione di foto e testimonianze dell'iniziativa.

Ad evento in corso o in differita, il dipendente invierà, inoltre, dove possibile, almeno tre fotografie con relative didascalie, con le seguenti caratteristiche utili alla diffusione social:

- orientamento possibilmente orizzontale, buona illuminazione e colori brillanti, evitare controluce - sale buie e soggetti in movimento;
- riprendere solo i rappresentanti istituzionali o gli speaker inseriti in locandina nell'evento pubblico (per i quali sia, dunque, già prevista la liberatoria immagini) o altre persone, solo se non direttamente riconoscibili, a meno che non si abbia cura di raccogliere autorizzazione alla pubblicazione ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR).

Ove possibile, il Team Comunicazione presidierà la comunicazione social in diretta – in modalità "live event" – per gli eventi camerali, nelle forme e attraverso i canali ritenuti più idonei.

3. Tempi e modi della conversazione

I canali social istituzionali sono gestiti dal Team Comunicazione secondo una programmazione mensile, affiancata da una programmazione giornaliera quando necessario.

L'editor deve attenersi ad una moderata e ponderata partecipazione alla conversazione social, evitando litigi e non rispondendo mai alle provocazioni: è compito del Team Comunicazione porre rimedio a contenuti inappropriati o diffamatori, postati da utenti privati sui canali istituzionali.

Eventuali richieste di informazioni non pertinenti al messaggio diffuso, quali segnalazioni o reclami, anche se pervenuti attraverso messaggi privati (veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti social), saranno inoltrate immediatamente a: urp@dl.camcom.it e comunicazione.stampa@dl.camcom.it.

Qualora l'editor sia nel dubbio, in relazione ad una particolare interazione social, è tenuto ad astenersi dal pubblicare alcun contenuto e a confrontarsi immediatamente con i coordinatori del Team Comunicazione.

I "Termini di servizio" accettati dall'Ente all'atto della creazione di ciascun profilo social, costituiscono norme di rilevanza contrattuale anche per i dipendenti camerali, i quali sono tenuti ad osservare la *privacy policy* prevista per gli utenti di ciascun social media, la condotta consentita, i diritti sui contenuti pubblicati e le limitazioni di responsabilità del fornitore.

L'Amministrazione, tramite il Team Comunicazione, presta attenzione al tipo di comportamenti che potrebbero comportare la cancellazione del profilo o dell'account dell'Ente e verifica che i contenuti pubblicati sui canali social non esponano l'Amministrazione ad eventuale contenzioso.

4. Linguaggio e stile

L'editor avrà cura di adeguare forma e stile dei contenuti che riguardano Camera di Commercio di Venezia Rovigo alle modalità tipiche per ciascun canale social utilizzato (retweet, like, ecc.).

A titolo esemplificativo, si ricorda che su Twitter il linguaggio è telegrafico e professionale (l'obiettivo è diffondere velocemente la notizia), mentre su Facebook lo stile è un po' meno formale e più "friendly". In ogni caso, i contenuti devono essere formulati con attenzione, evitando il rischio di perdita di autorevolezza dell'istituzione.

Rimangono valide le regole per la redazione web di qualunque altro testo: scrivere in un italiano corretto, scrivere solo fatti certi e verificati, non mancare di rispetto in nessun modo con chi ci si interfaccia.

Infine, vanno rispettate sempre le regole della buona educazione, in particolare sul web la "netiquette" (Galateo della Rete).

La CCIAA di Venezia Rovigo non promuove e non condivide comunicazioni lesive della riservatezza o che rappresentano notizie prive di fondamento o non autorizzate dalla fonte originaria.

5. Uso di account personali

Il personale della Camera di Commercio Venezia Rovigo, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social media è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento, tese a garantire la salvaguardia dell'Ente e delle persone che vi lavorano.

Il dipendente che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa, è tenuto a specificare, nelle informazioni biografiche personali, che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Ente.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social della CCIAA di Venezia Rovigo: informazioni su servizi, iniziative, progetti, video, immagini e/o infografiche.

È da evitare, invece, la diffusione sul proprio profilo privato di contenuti o eventi della CCIAA di Venezia Rovigo non precedentemente segnalati sui canali social ufficiali o, comunque, non presenti sul sito camerale.

Allo stesso tempo, il personale è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'Organizzazione presso cui lavora. Nello specifico, il personale della CCIAA di Venezia Rovigo:

- non può divulgare attraverso i social media informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad es. partner, istituzioni, utenti, stakeholder, ecc.) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti interessate;
- fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, si astiene dalla diffusione di messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni offensive nei confronti dell'Amministrazione, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Ente, ledendone l'immagine o compromettendone l'efficienza;
- deve sempre ricordarsi che i propri contenuti, anche se privati, una volta messi in rete possono avere risonanza globale;
- deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti all'attività lavorativa svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro, non può divulgare nei profili personali foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale dell'Ente senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;

- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome di Camera di Commercio di Venezia Rovigo o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Ente, senza autorizzazione preventiva del Segretario Generale;

- non può utilizzare su account personali il logo della CCIAA di Venezia Rovigo e i marchi registrati relativi a progetti del sistema camerale.

I codici di comportamento richiamati al punto 1 disciplinano le situazioni che possono configurare eventuale divulgazione di informazioni confidenziali o altre irregolarità. Ferme restando le ipotesi in cui le violazioni delle regole di comportamento siano fonte di responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile in capo all'autore, la violazione determinerà l'applicazione di sanzioni disciplinari.

I dipendenti abilitati all'utilizzo dei social istituzionali, che possiedano anche account di tipo personale, sono pertanto, chiamati alla massima attenzione nell'utilizzo dei profili adottando tutte le accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare lo scambio dei profili durante l'utilizzo degli strumenti.

Ultimo aggiornamento: 16/07/2021